

PON Governance e Azioni di Sistema – Obiettivo Convergenza 2007-2013 (FSE) – Asse B “Occupabilità”

Progetto “VESPRO – Valutazione dell’Efficacia delle Strutture e delle Politiche Rivolte all’Occupabilità nelle autonomie locali”

Report sull’integrazione dei Sistemi Informativi
del lavoro nelle Regioni Obiettivo Convergenza

APRILE 2011

1. I sistemi informativi	3
1.1 Il contesto generale	3
1.2 ClicLavoro	4
1.2.1 ClicLavoro e le Regioni	5
1.2.2 ClicLavoro e l'utente/cittadino: il ruolo dei CPI e degli altri stakeholder	5
1.2.3 I servizi di cliclavoro.it	6
1.3 Obiettivi dell'indagine sui sistemi informativi	7
1.4 Metodologie di indagine	7
o Sintesi dei risultati della ricerca desk	8
1.5 Sintesi dei risultati della ricerca desk	9
1.5.1 Regione Calabria	9
1.5.2 Regione Campania	10
1.5.3 Regione Puglia	11
1.5.4 Regione Sicilia	13
1.6 I flussi informativi	15
1.6.1 La gestione delle informazioni nella Regione Calabria	15
1.6.2 La gestione delle informazioni nella Regione Campania	16
1.6.3 La gestione delle informazioni nella Regione Puglia	17
1.6.4 La gestione delle informazioni nella Regione Sicilia	21
2. Allegato 1 – Le interviste strutturate e le storytelling	23
2.1 Storytelling: metodologia e obiettivi	23
2.1.1 Struttura interviste con interlocutori regionali	24
2.1.2 Struttura interviste con Dirigente provinciale, Dirigente CPI.....	25
2.1.3 Interlocutori contattati.....	26

1. I sistemi informativi

1.1 Il contesto generale

La crescente necessità di portare i servizi per l'impiego sempre più vicino alle esigenze dei cittadini ed il sempre maggiore sforzo del Governo verso l'informatizzazione e l'alleggerimento dei processi burocratici, ha reso necessario un modello che permettesse la maggiore flessibilità possibile nel matching tra domanda e offerta, accorciando i tempi e favorendo l'adesione di aziende e lavoratori nell'ottica della massima occupabilità e trasparenza.

Uno dei primi tentativi di integrazione è stato quello rappresentato dal SIL¹ (Sistema Informativo Lavoro), che aveva come obiettivi:

- L'incontro tra domanda ed offerta di lavoro su tutto il territorio nazionale;
- Il monitoraggio del mercato del lavoro, per evitare l'esclusione sociale;
- L'erogazione di servizi di accompagnamento al lavoro.

Con la Legge Biagi (D.lgs 276/2003) è nata una rete integrata di strumenti, servizi e informazioni per il mercato del lavoro, la Borsa Continua Nazionale del Lavoro (BCNL), che ha operato su due livelli:

- Nazionale: con la definizione degli standard dei flussi informativi e con il compito di amalgamare i vari sistemi regionali;
- Regionale: integrando il modello su base locale, definendo e realizzando il modello di servizio.

La BCNL è stata presente su base regionale mediante le Banche Lavoro regionali. Il portale nazionale, che avrebbe dovuto gestire l'integrazione tra i nodi regionali, non è più operativo. Diverse Regioni del centro-nord - quali Toscana, Liguria, Lombardia e Piemonte - mantengono ancora il proprio nodo regionale².

Le Regioni ob. Convergenza non utilizzano i rispettivi nodi regionali anche se nei siti della Regione Calabria e Siciliana sono attualmente ancora presenti link inattivi ai nodi regionali.

ClicLavoro è il recente portale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali che è nato per:

- Garantire la circolazione del flusso informativo tra tutti i player del mercato del lavoro;
- Offrire una gestione integrata dei servizi non di esclusiva competenza regionale;
- Favorire la mobilità dei lavoratori sul territorio nazionale;
- Offrire servizi integrati a lavoratori e datori di lavoro.

¹ Come già accennato il SIL nasce a seguito del D. Lgs. n. 469 del 1997

² Quello della Regione Lazio risulta attualmente in fase di manutenzione.

1.2 ClicLavoro

Il portale ClicLavoro costituisce il punto di accesso sul web alla **Rete nazionale dei Servizi per il Lavoro**, l'infrastruttura informatica che supporta la *governance* del mercato del lavoro nel nostro paese.

La realizzazione di ClicLavoro risponde all'esigenza – condivisa dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e dalle Regioni e le Province Autonome - di sviluppare il sistema pubblico-privato previsto dall'art 15 del D.Lgs 276/2003 in grado di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro.

ClicLavoro nasce alla fine del mese di ottobre del 2010 con lo scopo di essere un punto di concentrazione di una rete per l'implementazione di servizi sul lavoro e permettere a utenti/cittadini, aziende e altri portatori di interesse di inserire e reperire informazioni.

Dal punto di vista tecnico CliLavoro si configura come una **piattaforma integrate multicanale**, che grazie alle interfacce web.2.0 e alla sua struttura **user-friendly** garantisce agli utenti la massima **fruibilità dei contenuti e l'usabilità dei servizi**.

Cliclavoro è un punto di riferimento per gli attori che a vario titolo si interfacciano con il mondo del lavoro (incontro domanda/offerta, formazione, orientamento e supporto negli adempimenti legislativi).

I contenuti e i servizi offerti dal portale sono strutturati in modo specifico per diverse tipologie di utenti:

- Cittadini
- Aziende
- Centri per l'Impiego
- Regioni e Province autonome
- Operatori pubblici e privati
- Agenzie per il lavoro
- Enti Bilaterali
- Consulenti Eures

ClicLavoro dal 22 ottobre 2010 ad oggi, è stato visitato da più di 760.000 utenti con una media giornaliera di circa 4820 visite³. Il servizio di domanda e offerta di lavoro offre circa 310.000 Curriculum vitae e 7.400 posti disponibili agli oltre 20.000 utenti registrati tra cittadini, imprese ed operatori del sistema lavoro.

³ Dati forniti nel corso del colloquio/intervista con Davide Garbo e Dario Ceccoli alla fine del mese di marzo 2011

1.2.1 ClicLavoro e le Regioni

Il collegato lavoro 2010 (legge 4 novembre 2010 n.183) ha stabilito che le Regioni devono conferire i dati per l'Incrocio Domanda Offerta (in particolare CV e Vacancies) al sistema ClicLavoro: nei mesi scorsi si sono tenuti diversi incontri con i differenti stakeholder per facilitare i processi di condivisione e cooperazione necessari al funzionamento del sistema.

Il Ministero del Lavoro, in accordo con Regioni e Province Autonome, ha definito il modello di architettura che verrà utilizzato per lo scambio di servizi e comunicazioni tra applicazioni appartenenti a sistemi eterogenei per tecnologia ed organizzazione

A tal proposito, attraverso il decreto direttoriale del 16 marzo 2011 n.1546 che entrerà in vigore il 30 aprile 2011, sono state individuate le modalità di cooperazione applicativa che sono alla base del funzionamento di ClicLavoro e dello scambio delle informazioni tra sistemi informatici diversi e definito gli attori coinvolti nel sistema, secondo i diversi profili di operatività.

1.2.2 ClicLavoro e l'utente/cittadino: il ruolo dei CPI e degli altri stakeholder

Il processo di accreditamento è estremamente semplificato: il cittadino può iscriversi direttamente o rivolgersi ai CPI come intermediari.

Tutti i responsabili dei CPI sono stati accreditati al sistema con invio di username e password.

I dati dei percettori sono inviati dall'INPS al Ministero che seleziona i pubblicabili e li invia a ClicLavoro.

Se il cittadino è percettore ma non è iscritto a Cliclavoro è il CPI a svolgere il ruolo di mediatore: l'azienda interessata invia un messaggio di interesse che viene raccolto dal CPI che, a sua volta contatta il percettore.

I CV dei percettori sono conferiti dall'INPS e integrati con alcuni dati derivati dalle Comunicazioni Obbligatorie.

ClicLavoro viene costantemente aggiornato da una **redazione** dedicata al portale, che oltre a pubblicare **news** mirate, inerenti il mondo del lavoro, cura delle sezioni informative con lo scopo di fornire tutti gli elementi utili per orientare gli utenti nell'accesso alle professioni.

Queste sezioni, oltre ad indicare il percorso formativo e le procedure per accedere ad una professione, contengono anche una parte dedicata alla **normativa di riferimento** e approfondimenti tematici che danno una visione completa del settore.

La parte informativa è arricchita da una **newsletter focalizzata**, da una **rassegna stampa tematica** e dal **Barometro del Lavoro**, uno strumento che consente di seguire, monitorare e anticipare i trend occupazionali del paese.

Per riuscire a condividere il patrimonio informativo e raggiungere in modo trasversale e differenziato tutti i soggetti che a vario titolo si interfacciano con il mondo del lavoro, ClicLavoro è

presente anche sui principali **social network** (Facebook, Twitter e LinkedIn), ha un **Blog** dedicato al portale, un canale **Youtube**.

Il portale è inoltre disponibile in versione *mobile*, ed è stata realizzata una specifica applicazione per *smartphone* che consente la ricerca delle offerte, dei curricula e dei contenuti informativi, che sono integrati con quelli presenti nel sito.

Inoltre, al fine di comprendere se le azioni messe in atto producono i risultati attesi, nel Portale è previsto anche un sistema di **monitoraggio**, attraverso una serie di strumenti (ad es. sondaggi) utili per verificare la chiarezza delle informazioni erogate, l'efficacia della comunicazione nel suo complesso e per assicurare il coinvolgimento di ogni categoria di riferimento e, attraverso la customer satisfaction, misurare anche il grado di soddisfazione degli utenti che interagiscono con la Rete dei Servizi per il Lavoro.

1.2.3 I servizi di cliclavoro.it

ClicLavoro garantisce la diffusione dei curriculum vitae e posti disponibili inseriti direttamente da cittadini ed aziende o intermediari dagli operatori e la pubblicazione di tutte le opportunità di lavoro presenti sul web, messe a disposizione da un **motore di ricerca**, accessibile direttamente dall'home page del portale

Inoltre, ClicLavoro offre l'accesso diretto ad una serie di servizi rivolti a cittadini, aziende e operatori del sistema lavoro:

- **CO**: Comunicazioni Obbligatorie per gli adempimenti relativi a instaurazione, cessazione, proroga, trasformazione dei rapporti di lavoro.
- **Prospetto Informativo dei Disabili On Line**: per l'invio del Prospetto Informativo Disabili cui le aziende sono tenute annualmente, per la verifica di eventuali scoperture legate ad assunzioni di disabili.
- Accesso al sistema **Eures** di incontro tra domanda ed offerta che favorisce la mobilità professionale nei paesi europei.
- **Flexi**: incontro domanda/offerta e gestione delle liste dei cittadini extracomunitari che intendono lavorare in Italia.
- **Unimare** – Sistema per la gestione delle comunicazioni relative al personale marittimo.
- **LIE**: Liste Italiani all'estero, sistema per la gestione delle liste degli italiani che intendono lavorare all'estero.
- **Istanze**: gestione del nulla osta al lavoro dei cittadini extracomunitari.
- **Cerca servizi**: georeferenziazione dei principali servizi per il lavoro distribuiti sul territorio nazionale.
- **Percorsi informativi** modulati in base alle esigenze di cittadini e aziende, che permettono di orientarsi sulle principali tematiche legate al mondo del lavoro.

Grazie alla **collaborazione con l'Inps**, su ClicLavoro è presente la banca dati dei **percettori di sostegno al reddito**. Uno strumento utile che consente di incrementare la visibilità delle persone che percepiscono sussidi, per un rientro più immediato ed efficace nel mondo del lavoro.

Il piano di sviluppo dei servizi offerti da cliclavoro.it prevede:

1. Bachecca dei neolaureati: In attuazione del Collegato lavoro, in accordo con il **Ministero dell'Università e della Ricerca**, le università Italiane pubbliche e private conferiranno su Cliclavoro i curricula dei neo-laureati.
2. Monitoraggio concorsi PA: grazie al raccordo con il **Ministero della Pubblica Amministrazione e Innovazione** Cliclavoro avrà una sezione dedicata al monitoraggio dei concorsi banditi dalle Pubbliche amministrazioni.
3. Il cercaservizi di ClicLavoro, motore di ricerca georeferenziata dei servizi per il lavoro diffusi sul territorio nazionale, verrà arricchito di informazioni utili per gli utenti.

1.3 Obiettivi dell'indagine sui sistemi informativi

Gli obiettivi di questo Report sono:

1. Individuare i processi e le procedure messe in campo dalle Province delle Regioni ob. Convergenza con riferimento agli aspetti informativi (collegamenti informatici, eventuali problemi e punti critici), cercando di fornire un quadro attendibile della situazione degli strumenti informativi (anche con riferimento ai siti internet e al collegamento tra le varie banche dati) nell'espletamento della loro funzione di ausilio nel matching tra domanda e offerta nel mercato del lavoro;
2. Evidenziare i collegamenti con la rete dei CPI e con i sistemi ClicLavoro ed Eures.

1.4 Metodologie di indagine

Anche l'analisi del flusso informativo tra le Province delle 4 Regioni Obiettivo Convergenza (Calabria, Campania, Puglia e Sicilia) ed i Centri per l'Impiego, si è articolata in due distinte fasi:

1. L'analisi dei siti internet delle 16 Province delle Regioni Calabria, Campania e Puglia e del sito internet della Regione Sicilia (che prevede un'assegnazione delle responsabilità di informazione su base regionale e non provinciale)
2. Approfondimenti *sul campo* tramite le interviste strutturate con i responsabili dei CPI selezionati⁴ e con figure di riferimento del portale clic lavoro.it.

I parametri che sono stati presi in considerazione per valutare le singole realtà locali nella prima fase di analisi desk sono stati:

- **Navigabilità del sito:**
 - o In questo ambito si è ragionato in funzione delle esigenze informative con riferimento ai servizi per il mercato del lavoro e non sulla navigabilità complessiva del sito. Il parametro poteva assumere i seguenti valori (in ordine crescente) scarsa, mediocre, buona e ottima.
- **Collegamenti:**
 - o Fornisce una rappresentazione dei link che troviamo (specie dalla home page) verso le informazioni sul mercato del lavoro, illustrandoci, nel caso, la necessità di passare per sezioni diverse del sito prima di giungere alle informazioni richieste.
- **Informazioni sui singoli Centri per l'Impiego:**
 - o Evidenzia la possibilità di ottenere informazioni sui singoli CPI, la loro consistenza e la sezione da cui è possibile reperirle (nel caso non siano presenti link diretti dalla home page).
- **Accesso ai Servizi per l'Impiego:**
 - o Sottolinea la presenza di una sezione dedicata per i SPI e la consistenza e la qualità della mole informativa.
- **Accesso a ClicLavoro:**
 - o Permette di comprendere il livello di interconnessione con il sistema centrale ClicLavoro, fornendo inoltre l'iter da seguire per accedere al servizio.
- **Accesso al servizio Eures:**
 - o Verifica la presenza di un collegamento diretto o indiretto con il portale europeo della mobilità professionale.
- **Modulistica:**
 - o Attesta la presenza di una sezione dedicata alla modulistica relativa al mercato del lavoro oppure la semplice presenza di moduli spot.
- **Stato di aggiornamento del sito:**
 - o Monitora il livello di aggiornamento con riferimento alle sezioni inerenti il mercato del lavoro, può assumere i seguenti valori (in ordine crescente): scarso, mediocre, buono e ottimo.
- **Eventuali note ulteriori:**
 - o Specifica eventuali ulteriori criticità o lacune rilevate.
 - o **Sintesi dei risultati della ricerca desk**

⁴ Per approfondimenti v. Allegato 1

1.5 Sintesi dei risultati della ricerca desk

1.5.1 Regione Calabria

- **Provincia di Catanzaro**

Il sito presenta una buona navigabilità, con un link diretto verso il portale dei CPI, da qui è possibile reperire offerte di lavoro, modulistica e i riferimenti dei singoli CPI. Dal portale dei CPI è possibile accedere alle informazioni sui SPI. Non è previsto un collegamento diretto né verso ClicLavoro, né verso Eures. Il sito evidenzia un livello di aggiornamento accettabile.

- **Provincia di Cosenza**

La navigabilità risulta mediocre, per accedere alle informazioni sui CPI è necessario passare per la sezione Lavoro, qui è possibile reperire le informazioni ed i contatti dei singoli CPI, ma il livello di informazione generale è basso. Non si riescono agevolmente a reperire informazioni sui SPI. Non è previsto un collegamento diretto né con Clic Lavoro né con Eures. La modulistica non è rinvenibile in una sezione dedicata ed il livello di aggiornamento del sito risulta mediocre.

- **Provincia di Crotone**

Il sito fa fronte alle esigenze del mercato del lavoro apparentemente in modo ottimale. Direttamente dalla home page si può accedere alla sezione dedicata KR Lavoro. Da quest'ultima si possono reperire informazioni preziose sul mercato del lavoro: annunci di lavoro, modulistica, normativa, SPI ed i contatti dei singoli CPI. Inoltre dal portale KR Lavoro è previsto un accesso diretto verso il portale KROS (Kroton On line Services) per poter avvalersi di molteplici servizi on line che richiedono l'accreditamento presso ClicLavoro con il quale sono interfacciati. Il servizio Eures, con le sue offerte globali, è accessibile da KR Lavoro. Il livello di aggiornamento del sito risulta ottimo e rappresenta una delle best practice individuate in questa ricerca.

- **Provincia di Reggio Calabria**

Il sito presenta una navigabilità mediocre, basti considerare che sulla home page è presente un link a Spaziolavoro, collegamento non operativo. E' presente una sezione relativa al mercato del lavoro che fornisce i contatti e le informazioni sui CPI provinciali. Non è possibile accedere ai SPI, non è presente un collegamento diretto con ClicLavoro né con il servizio Eures. La sezione per la modulistica è presente ma non è completa. Il livello di aggiornamento del sito risulta mediocre.

- **Provincia di Vibo Valentia**

La navigabilità del sito è buona, con un link diretto che collega l'home page al portale dei CPI provinciali. Non è però possibile reperire informazioni sui SPI, né è previsto un

collegamento con Clic Lavoro o con il servizio Eures. La modulistica non trova una propria sezione dedicata. Il livello di aggiornamento del sito risulta essere buono.

1.5.2 Regione Campania

- **Provincia di Avellino**

Si riscontra una navigabilità del sito mediocre, con alcuni link (ad esempio IrpiniaJob) che non è direttamente funzionante e necessita di un copia e incolla per divenire operativo. Il portale IrpiniaJob permette di accedere alla lista con contatti ed informazioni sui CPI ed al Programma regionale "Campania al Lavoro!". Non risultano disponibili informazioni sui SPI, né collegamenti diretti con ClicLavoro e con il servizio Eures. La modulistica non ha una sezione propria ed il livello di aggiornamento del sito è mediocre.

- **Provincia di Benevento**

Il sito presenta una navigabilità mediocre, per arrivare alla sezione dedicata ai CPI è necessario passare per l'area Cooperazione/obiettivo lavoro. La novità rispetto alle altre province è data da un focus particolare alla funzione di Orientamento che è stata disegnata per i singoli CPI. Una volta arrivati nella pagina di riferimento dei CPI è possibile reperire i contatti, la normativa ed ulteriori informazioni utili. Non sono direttamente reperibili informazioni sui SPI né è presente un link diretto con Clic Lavoro. Navigando sul sito è possibile reperire il link verso il servizio Eures. Non è prevista una sezione dedicata alla modulistica ed il livello di aggiornamento risulta mediocre.

- **Provincia di Caserta**

Il sito presenta un'ottima navigabilità: direttamente dalla home page è possibile accedere al portale Caserta Orienta Lavoro, per poter usufruire dei contenuti relativi ai CPI, alle offerte di lavoro. E' inoltre presente un link verso il portale Sil@vora che però non risulta funzionante. E' prevista la possibilità di accedere a servizi on line predisposti dai CPI, per i quali è necessario accreditarsi presso gli stessi CPI. Per accedere a ClicLavoro ed al servizio Eures è necessario passare dal portale Caserta Orienta Lavoro, dove è inoltre possibile reperire la modulistica. Il livello di aggiornamento del sito risulta essere ottimo. La Provincia di Caserta risulta essere una delle best practice rilevate da questa indagine.

- **Provincia di Napoli**

Il sito presenta un'ottima navigabilità, direttamente dalla home page è possibile accedere alla sezione Lavoro, da quest'ultima è possibile:

- Reperire informazioni sui CPI;
- Accedere al servizio Eures;
- Consultare offerte di lavoro aggiornate, associate ai CPI di riferimento;

- Accedere ai siti di diversi Programmi, come per esempio il Programma Welfare to Work;
- Trovare guide per le istanze riferite agli ammortizzatori in deroga.

Non è reperibile un collegamento diretto con ClicLavoro e non è presente una sezione dedicata per la modulistica. Lo stato di aggiornamento risulta ottimo.

- **Provincia di Salerno**

La navigabilità del sito è buona, è presente dalla home page un collegamento diretto con i SPI, solo passando da questa sezione dedicata è possibile visualizzare l'elenco e le informazioni attinenti i singoli CPI. Tra i SPI c'è un servizio sperimentale denominato "Sportelli del Lavoro Regolare". Nell'home page è possibile inoltre vedere una scheda con le news relative ai SPI. Non è presente un collegamento diretto con Clic Lavoro, mentre dalla sezione SPI si arriva direttamente al servizio Eures. Il livello di aggiornamento del sito risulta buono.

1.5.3 Regione Puglia

- **Provincia di Bari**

Il sito presenta una buona navigabilità, dispone inoltre di accesso diretto dalla home page a Sintesi, il portale dei servizi on line per l'impiego. Sintesi prevede la registrazione ed il successivo utilizzo di credenziali per accedere ai servizi, tra cui:

- Informazioni sui CPI e sugli Sportelli polifunzionali;
- Offerte di lavoro;
- Bandi e concorsi;
- Modulistica;
- Clic Lavoro;
- Eures.

Il sito presenta un buon livello di aggiornamento.

- **Provincia di Barletta-Andria-Trani (BAT)**

Il sito prevede una scarsa navigabilità. Dalla home page si può arrivare alla sezione Politiche del Lavoro dalla quale si trovano link verso:

- Opportunità di lavoro (anche in Eures Puglia);
- Bandi;
- Modulistica;
- Ausilio per la compilazione di modelli.

Non è invece possibile reperire informazioni sui singoli CPI né sui SPI, non è presente un collegamento diretto verso Clic Lavoro, non ci sono riferimenti al portale Sintesi. Lo stato di aggiornamento è mediocre.

- **Provincia di Brindisi**

La navigabilità risulta essere buona e, direttamente dalla home page, è possibile accedere al portale Sintesi, potendo reperire:

- Informazioni sui singoli CTI (Centri Territoriali per l'Impiego);
- Offerte di lavoro, con possibilità di accedere a quelle presenti su Clic Lavoro ed Eures;
- Formazione professionale;
- Finanziamenti ed altro materiale utile per le aziende.

Non è presente una sezione dedicata alla modulistica ed il livello di aggiornamento è buono.

- **Provincia di Foggia**

Il grado di navigabilità è buono, passando dalla home page alla sezione Politiche del Lavoro, si possono reperire molteplici informazioni sul mercato del lavoro, tra cui:

- Informazioni sui CPI;
- Un focus sul Progetto Arco;
- Un collegamento diretto ai SPI;
- Offerte di lavoro (specie dal servizio Eures);
- Un motore di ricerca personalizzabile denominato Job Rapido.

L'area dedicata ai SPI risulta essere molto curata mentre non è presente il collegamento diretto con Clic Lavoro. Non è presente una sezione dedicata alla modulistica, il livello di aggiornamento appare buono ma non risultano riferimenti al portale Sintesi.

- **Provincia di Lecce**

La navigabilità del sito risulta essere buona, dalla home page sono presenti i link per i portali Pugliaimpiego e RISO (Rete Ionico Salentina per l'Occupazione). Dal portale Pugliaimpiego si possono reperire informazioni sui CPI, i SPI, offerte di lavoro e bandi. Non è presente un collegamento diretto con Clic Lavoro, mentre è possibile accedere, tramite Pugliaimpiego, ad alcune offerte di lavoro del portale Eures. Il livello di aggiornamento è buono ma non risultano riferimenti a Sintesi.

- **Provincia di Taranto**

Il sito presenta una buona navigabilità, con link diretti per:

- Offerte di lavoro e news dei singoli CPI;
- Il portale Sintesi, tramite il quale è semplice accedere a:
 - Informazioni sui singoli CPI;
 - SPI;
 - Formazione professionale.

Non è presente una sezione dedicata alla modulistica e non sono presenti collegamenti diretti né con Clic Lavoro né con Eures, il livello di aggiornamento risulta essere mediocre.

1.5.4 Regione Sicilia

Come anticipato in precedenza, per verificare il flusso informativo oggetto di questa ricerca, con riferimento alla Regione Sicilia, è stato necessario avvalersi dell'analisi del sito della Regione, non potendo contare su quelli delle singole Province, a causa del diverso grado di responsabilità attribuito agli enti locali in questa Regione.

Il livello di navigabilità del sito risulta essere mediocre. Navigando è possibile accedere alla sezione Dipartimento Lavoro (non di immediata visibilità), da questa è possibile reperire:

- L'elenco dei CPI regionali
- Notizie sul Programma Welfare to Work;
- Il collegamento al servizio Eures;
- Il collegamento con Clic Lavoro, da cui parte il flusso informativo obbligatorio per le imprese e sono accessibili notizie per i cittadini.

E' previsto un link verso Sicilia Borsa Lavoro che però non risulta funzionante. Non è presente una sezione dedicata alla modulistica mentre il livello di aggiornamento del sito è buono.

Tabella comparativa delle 16 Province

Regioni	Province	Indirizzo sito	Navigabilità	Accesso a ClicLavoro	Servizio Eures	Modulistica	Livello di aggiornamento	
Calabria	Catanzaro	www.provincia.catanzaro.it	discreta	non disponibile	non disponibile	E' presente una sezione dedicata nella landing page dei CPI	Buono	
	Cosenza	www.provincia.cs.it	discreta	non disponibile	non disponibile	non disponibile	Buono	
	Crotone	www.provincia.crotone.it	Ottima	Dal portale KROS	Dal portale KR lavoro è possibile trovare alcune offerte con riferimento al servizio Eures	E' presente una sezione dedicata in KR Lavoro	Ottimo	
	Reggio Calabria	www.provincia.reggio-calabria.it			non disponibile	non disponibile	non disponibile	Mediocre
	Vibo Valentia	www.provincia.vibovalentia.it		discreta	non disponibile	non disponibile	non disponibile	Buono
Campania	Avellino	www.provincia.avellino.it	mediocre	non disponibile	non disponibile	non disponibile	Medio	

	Benevento	www.provincia.benevento.it	mediocre	non disponibile	Navigando sul sito è possibile reperire il link per accedere ad Eures		Medio
	Caserta	www.provincia.caserta.it	ottima	L'accesso è possibile passando per il portale "Caserta Orienta Lavoro"	L'accesso è possibile passando per il portale "Caserta Orienta Lavoro"	La modulistica è presente sul portale "Caserta Orienta Lavoro"	Ottimo
	Napoli	www.provincia.napoli.it	ottima	non disponibile	Presente nell'area lavoro	non disponibile	Ottimo
	Salerno	www.provincia.salerno.it	buona	non disponibile	E' presente un accesso diretto dalla sezione SPI	non disponibile	Buono
Puglia	Bari	www.provincia.ba.it	Discreta	Tramite il portale Sintesi è previsto un link diretto	Tramite il portale Sintesi è previsto un link diretto	E' presente una sezione dedicata in Sintesi	Buono
	BAT	www.provincia.barletta-andria-trani.it	scarsa	non disponibile	Nella sezione Politiche del Lavoro c'è un collegamento con alcune offerte di lavoro nell'ambito di Eures Puglia, ma non c'è un link al servizio Eures.	E' presente qualche link a modulistica specifica, non è presente una sezione dedicata.	Discreto
	Brindisi	www.provincia.brindisi.it	buona	Tramite il portale Sintesi è previsto un link	Tramite il portale Sintesi è previsto un link diretto	Non è presente una sezione dedicata	Buono
	Foggia	www.provincia.foggia.it	Buona	non disponibile	Sono presenti le offerte di lavoro nell'ambito del Servizio Eures nella sezione Politiche del Lavoro.	Non è presente una sezione dedicata.	Buono
	Lecce	www.provincia.le.it	discreta	non disponibile	Dal portale Pugliaimpiego, nella sezione Offerte di lavoro, è possibile trovare alcune offerte con riferimento al servizio Eures	Non è prevista una sezione dedicata. Sono forniti solo alcuni moduli.	Buono
	Taranto	www.provincia.taranto.it	buona	Non disponibile.	non disponibile.	Non è presente una sezione dedicata.	Medio

1.6 I flussi informativi

Come già precedentemente accennato, i flussi informativi gestiti dai Centri per l'Impiego (CPI) delle 4 Regioni ob. Convergenza (Puglia, Campania, Calabria e Sicilia) sono caratterizzati da una estrema eterogeneità.

La Puglia ha un sistema utilizzato da tutti i CPI, chiamato **Sintesi**, web based che dovrebbe consentire il dialogo con il nuovo sistema del ministero del lavoro e con la banca dati percettori dell'INPS: nella fase di indagine qualitativa e nel corso delle interviste con referenti regionali e locali, sono tuttavia emerse particolari criticità che hanno evidenziato problemi di interoperabilità tra il sistema informativo regionale e Cliclavoro.

La Campania non ha un sistema regionale unico: molti dati vengono raccolti da diversi CPI con un programma in Access fornito da Italia Lavoro, altri sono trasferiti tramite Pec.

In Calabria la situazione è simile a quella campana.

La Regione Sicilia utilizza il SIL come piattaforma generale informatica: nei prossimi mesi sarà implementata una versione aggiornata – PLUS – che dovrebbe consentire un dialogo diretto sia con la banca dati INPS sia con Cliclavoro.it.

Al momento attuale i CPI non hanno sistemi informatici che dialoghino con gli Sportelli Multifunzionali.

1.6.1 La gestione delle informazioni nella Regione Calabria

I CPI innanzitutto fanno riferimento alla loro Banca Dati dei Lavoratori. I lavoratori infatti risultano già nella banca dati in seguito alla comunicazione di assunzione da parte delle aziende e questo grazie alla informatizzazione dei CPI partita circa dieci anni fa. Per i rapporti di lavoro precedenti e quindi non ancora caricati nella banca dati, si procede all'inserimento dei dati e quindi alla loro catalogazione come ammortizzatori sociali.

I CPI dispongono quindi di un quadro chiaro e completo dei movimenti che hanno interessato o interessano un dato lavoratore solo nel caso in cui occorre e occorre obbligatoriamente darne comunicazione; mentre non si ha evidenza dei casi in cui i lavoratori avviano attività in proprio, situazione che pertanto occorre verificare in sede di colloquio.

I CPI hanno inoltre la necessità di accedere alla banca dati dell'INPS. Sebbene questo accesso sia formalmente previsto ed assicurato dalla presenza di specifiche password, i CPI hanno difficoltà nell'accesso che rimane tutt'oggi solo parzialmente possibile.

L'utilizzo di clic lavoro da parte dei CPI

L'utilizzo di ClicLavoro da parte dei CPI sembra al momento limitato a ben poche operazioni, quali ad esempio inserimento di curricula o di offerte di lavoro. Operazioni banali ma che tuttavia per i

CPI risultano poco efficienti a causa della mancanza di un collegamento fra le rispettive banche dati:

“... inserire ex novo un curriculum vitae significa dedicarci molto tempo, mentre sarebbe molto più efficiente poterlo caricare su cliclavoro prendendolo direttamente dalla nostra banca dati. Considerando che abbiamo 25.000 iscritti, si pensi a quanto tempo risparmieremmo per una operazione così semplice e banale”

[CPI di Lamezia Terme (CZ)]

Il collegamento fra banche dati differenti consentirebbe inoltre ai CPI un accesso più veloce alle informazioni di cui necessitano per lo svolgimento dei loro compiti:

“...utilizziamo cliclavoro ma solo per alcune operazioni ...per poterne fare uno strumento di lavoro, occorrerebbe che cliclavoro funzionasse da interconnessione fra le varie banche dati degli enti che hanno un ruolo attivo nel processo che stiamo esaminando: inps, camere di commercio, inail, etc”

[CPI Vibo Valentia]

Il flusso delle informazione gestito dalla Regione è tramite Posta Elettronica Certificata mentre le modalità prevalenti di comunicazione con gli altri enti sono On line e cartacee.

1.6.2 La gestione delle informazioni nella Regione Campania

Sulla base dei dati raccolti e delle interviste effettuate, ClicLavoro al momento sembra poco utilizzato dai CPI della Campania.

I sistemi informativi usati dai CPI consistono spesso, come ad esempio nel caso di Casoria, in un programma in ACCESS condiviso con Italia Lavoro, ma non in rete con la Provincia.

In altre realtà, quali quella di Teano è utilizzato “Sì lavoro”, in passato usato anche in Basilicata e Calabria.

Si è evidenziato la necessità di comunicare i posti di lavoro libero in maniera più capillare.

Per i servizi tradizionali più comuni e tradizionali si tende a ricorrere alla rete Informa Giovani, alle agenzie interinali e, in alcuni casi, ClicLavoro

Infine in altre realtà locali, quali ad esempio Telesse nel beneventano, sono utilizzati sistemi informativi in rete direttamente collegati con il sistema della provincia.

In quelle realtà, nelle quali la popolazione locale ha esigenze legate a lavoro stagionali, si preferisce utilizzare Rimini Impiego per l'IDO piuttosto di ClicLavoro.

1.6.3 La gestione delle informazioni nella Regione Puglia

L'erogazione delle politiche all'interno dei CPI, secondo le disposizioni delle Linee guida, deve essere rendicontata predisponendo, per ciascun servizio svolto, un registro presenze della giornata ed il relativo output (Patto di Attivazione, Scheda anagrafico-professionale, PAI, ecc...) ove previsto, debitamente sottoscritto dal lavoratore. Tutte le attività che interessano il lavoratore e che siano riconducibili ai percorsi definiti vanno riepilogate nel fascicolo personale al fine di poter facilmente ricostruire il percorso di riqualificazione/ricollocaimento del lavoratore ed ipotizzare un nuovo riposizionamento nel mercato del lavoro.

Per la gestione informatica dei dati viene utilizzato SINTESI, il sistema informativo abilitato dalla Regione; come affermato da una referente provinciale, *“non senza difficoltà da parte degli operatori dei Centri per l'Impiego, i quali sono tenuti ad inserire molte informazioni”*. Nell'ambito del suddetto sistema è infatti compito degli operatori dei CPI 'caricare', secondo il flusso procedurale contenuto nel manuale di SINTESI, tutto il percorso lavorativo del percettore, e tutte le azioni che vengono attivate nell'ambito di welfare to work in relazione a ciascun percettore. Il sistema consente, dunque, di avere la tracciabilità di tutti i lavoratori, e di tutte le azioni di politica attiva cui hanno preso parte, di censire in maniera capillare e dettagliata tutti i passaggi e le informazioni inerenti i singoli percettori (compresi i tempi di permanenza presso il CPI in relazione alla fruizione delle diverse attività ivi previste).

A seguito della pubblicazione sulla gazzetta ufficiale della Repubblica Italiana del decreto emanato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali in data 2 novembre 2010 la Regione Puglia ha provveduto all'adeguamento del portale telematico Sintesi in modo da recepire le nuove direttive. In seguito al decreto interministeriale del 02/11/2010 relativo agli adempimenti connessi alla comunicazione telematica annuale del prospetto informativo di cui alla l. 68/99 si precisa che:

- *è attiva la email istituzionale del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali co@lavoro.gov.it alla quale inviare quesiti in ordine a chiarimenti sull'applicazione della normativa in materia di prospetto informativo. Sul portale **Errore. Riferimento a collegamento ipertestuale non valido.** saranno pubblicate le risposte di rilevanza generale;*
- *la comunicazione deve essere effettuata esclusivamente per via telematica con la nuova modulistica predisposta e denominata “UniPI”. Costituisce mancato adempimento l'invio con strumenti diversi;*
- *i soggetti obbligati all'invio “sono i datori di lavoro pubblici e privati che occupano a livello nazionale almeno 15 dipendenti costituenti base di computo, per i quali sono intervenuti entro il 31 dicembre dell'anno precedente a quello dell'invio del prospetto, cambiamenti*

nella situazione occupazionale tali da modificare l'obbligo o da incidere sul computo della quota di riserva.”;

- *i soggetti obbligati inviano un solo prospetto informativo ad un unico servizio telematico. In questo modo il prospetto inviato sarà unico a livello nazionale e sarà completo dei dati relativi a ciascuna provincia in cui è presente almeno una unità operativa o la sede legale;*
- *termini e modalità di comunicazione: il prospetto informativo deve essere inviato entro il 31 gennaio di ogni anno, riportando la situazione occupazionale del 31 dicembre dell'anno precedente. Considerando che l'invio del prospetto informativo avviene esclusivamente per via telematica, il termine del 31 gennaio pur se cadente di sabato deve ritenersi perentorio e non ulteriormente prorogabile al giorno lavorativo immediatamente successivo.*
- *quota di riserva disabili: il modello unitario prevede il calcolo automatico della quota di riserva con criteri univoci e non discrezionali disciplinati dal Ministero nell'ultima versione del documento “Prospetto Informativo L.68/99 - Modelli e Regole”.*

Esclusivamente per l'anno 2011, l'invio del prospetto informativo è consentito a partire dal 15 gennaio.

Regole che individuano il sistema telematico competente per l'invio delle comunicazioni:

- *i soggetti obbligati che adempiono all'obbligo direttamente:*
 - *i datori di lavoro pubblici e privati che hanno sede legale e unità produttive nella sola Regione Lombardia, inviano l'unico prospetto informativo tramite un portale Sintesi della Provincia in cui è ubicata almeno una sede operativa o la sede legale;*
 - *i datori di lavoro pubblici e privati, che hanno la sede legale e le unità produttive ubicate in due o più Regioni, devono inviare il prospetto informativo presso il servizio informatico dove è ubicata la sede legale. Nel caso in cui la sede legale fosse ubicata in una provincia Lombarda, l'unico prospetto informativo sarà da trasmettersi tramite i servizi telematici del portale Sintesi di quella Provincia;*
- *i soggetti obbligati le cui sedi sono ubicate in una regione presso la quale i servizi informatici non sono attivi alla data di entrata in vigore del decreto interministeriale dovranno inviare il prospetto informativo utilizzando il dominio transitorio messo a disposizione dal Ministero del Lavoro (<http://www.cliclavoro.gov.it/servizi/azienda/ProspettoInformativo/>).*
- *i soggetti delegati (intermediari):*
 - *i soggetti delegati (intermediari) effettuano tutte le comunicazioni attraverso il servizio informatico ove è ubicata la propria sede legale, indipendentemente dalla ubicazione geografica delle sedi del soggetto obbligato che lo ha delegato;*

- *annullamento e rettifica del prospetto informativo già inviato: il servizio informatico consente l'annullamento e la rettifica della comunicazione del prospetto informativo, nei casi e nelle tempistiche sotto riportati:*
 - *annullamento: è possibile annullare l'invio di un modulo UniPi in caso di errore e/o se l'adempimento non era dovuto esclusivamente entro il 31/01 dell'anno nel quale si invia il modulo.*
 - *rettifica: è ammessa limitatamente ai dati che non influenzano il riconoscimento del dichiarante, dei lavoratori in forza ai sensi della L. 68/99 ed i dati che non influenzano il calcolo delle scoperture, entro 5 giorni dall'ultimo invio.*

Si precisa che l'annullamento e la rettifica di un prospetto informativo sono possibili solo ed esclusivamente online tramite la procedura specifica disponibile in anteprima di stampa del prospetto da annullare o rettificare.

I dati la cui rettifica è possibile sono:

- *dati aziendali: tipologia del dichiarante, settore, CCNL; dati della sede legale: comune, CAP, indirizzo, telefono, fax, e-mail; dati del referente: codice fiscale, cognome, nome, indirizzo, comune, CAP, telefono, fax, e-mail;*
- *sezioni gradualità, compensazioni territoriali, esonero, convenzione: data atto ed estremi atto;*
- *dati provinciali: provincia, comune, CAP, indirizzo, telefono, fax, e-mail della sede di riferimento, cognome e nome referente, n° posti previsti per centralinisti non vedenti (113/85), n° posti previsti per massofisioterapisti non vedenti (403/71);*
- *note;*
- *elenco dei lavoratori in forza ai sensi della L.68/99: data inizio rapporto, qualifica professionale (ISTAT);*
- *posti di lavoro disponibili: qualifica professionale (ISTAT), Mansione/descrizione compiti, N° posti, categoria soggetto, comune di assunzione, capacità richieste/controindicazioni, presenza di barriere architettoniche, turni notturni, raggiungibilità mezzi pubblici, categoria assunzione;*
- *convenzione: stato, data atto, estremi atto, tipologia di convenzione, data stipula, data scadenza;*
- *compilazione del prospetto: si faccia riferimento al nuovo manuale di imminente pubblicazione;*

Datori di lavoro pubblici e privati, che adempiono all'obbligo direttamente e che hanno la sede legale e le unità produttive ubicate in una sola Regione, inviano il prospetto informativo presso il Servizio Informatico messo a disposizione dalla regione/provincia.

Se la sede legale e le unità produttive sono ubicate in due o più Regioni il prospetto va inviato presso il servizio informativo ove è ubicata la sede legale dell'azienda.

Qualora l'obbligo è adempiuto tramite un intermediario (soggetto abilitato) quest'ultimo invia tutto il prospetto informativo presso il servizio informatico ove è ubicata la sede dell'intermediario⁵.

Le informazioni immesse sul sistema informativo devono trovare rispondenza nella documentazione cartacea che dovrà essere conservata presso il CPI per cinque anni e, successivamente, a richiesta inviata alla Regione. Periodicamente l'Autorità di Gestione richiede l'estrazione informatica dei dati utili alla rendicontazione al FSE secondo il format definito.

Le criticità connesse al mancato utilizzo di Cliclavoro

Le ragioni connesse al mancato uso del sistema informativo per la gestione delle informazioni inerenti i percettori sono dai referenti regionali attribuiti alla mancata interoperabilità tra il sistema informativo regionale SINTESI e ClicLavoro, tale per cui i dati relativi ai percettori e ai percorsi di politica dagli stessi intrapresi nell'ambito del programma Welfare to work non sono automaticamente trasferiti sul sistema informativo del Ministero del Lavoro.

Da referenti provinciali e dei CPI emergono altri tipi di criticità:

- mancata conoscenza da parte di alcuni operatori dei CPI dal sistema informativo;
- ricezione delle password avvenuta solo di recente e mancato funzionamento delle stesse per l'accesso al sistema;
- assenza di indicazioni in merito all'utilizzo della piattaforma in relazione alla gestione informatica dei dati inerenti i percettori.

Se in qualche caso il mancato utilizzo del sistema informativo nazionale per la gestione delle informazioni si accompagna, tuttavia, ad un'azione di informazione ai percettori, in sede di orientamento al lavoro, circa il possibile ricorso alla piattaforma quale strumento per la ricerca del lavoro, in altri è assente anche questo tipo di azione. Anche in questo caso le ragioni addotte sono riconducibili da un lato ad mancata conoscenza del sistema da parte di alcuni operatori dei CPI, dall'altra a limiti temporali: la presa in carico dei percettori in deroga da parte dei CPI ha comportato per gli operatori un carico di lavoro aggiuntivo di notevoli dimensioni. La promozione di Cliclavoro come strumento di ricerca del lavoro ed auto-candidatura implicherebbe una disponibilità temporale da parte degli operatori dei CPI ad affiancare i lavoratori per un uso individuale della piattaforma, disponibilità che nell'ambito della mole di lavoro connessa alla presa in carico dei percettori è ritenuta impraticabile.

⁵ Il testo in corsivo è tratto dalle linee guida "Prospetto informativo" pubblicate in <http://www.regione.puglia.it/index.php?page=schede&id=55>

Di altro tipo le criticità inerenti la Banca dati INPS: si sono registrate serie difficoltà connesse al mancato aggiornamento della banca dati, al ritardato o mancato inserimento di dati inerenti i percettori autorizzati, cui in parte ha sopperito la Regione, provvedendo direttamente al caricamento di alcune informazioni. Criticità che adesso sembrano superate, anche grazie alla previsione, nell'ambito del sistema informativo Sintesi, di una sezione per la gestione delle autorizzazioni inerenti le cassa integrazioni.

L'erogazione delle politiche all'interno dei CPI, secondo le disposizioni delle Linee guida, deve essere rendicontata predisponendo, per ciascun servizio svolto, un registro presenze della giornata ed il relativo output (Patto di Attivazione, Scheda anagrafico-professionale, PAI, ecc...) ove previsto, debitamente sottoscritto dal lavoratore. Tutte le attività che interessano il lavoratore e che siano riconducibili ai percorsi definiti vanno riepilogate nel fascicolo personale al fine di poter facilmente ricostruire il percorso di riqualificazione/ricollocaimento del lavoratore ed ipotizzare un nuovo riposizionamento nel mercato del lavoro.

Nell'ambito di Sintesi è infatti compito degli operatori dei CPI 'caricare', secondo il flusso procedurale contenuto nel manuale di SINTESI, tutto il percorso lavorativo del percettore, e tutte le azioni che vengono attivate nell'ambito di welfare to work in relazione a ciascun percettore. Le informazioni immesse sul sistema informativo devono trovare rispondenza nella documentazione cartacea che dovrà essere conservata presso il CPI per cinque anni e successivamente, a richiesta inviata alla Regione. Periodicamente l'Autorità di Gestione richiede l'estrazione informatica dei dati utili alla rendicontazione al FSE secondo il format definito.

1.6.4 La gestione delle informazioni nella Regione Sicilia

Banca dati INPS e sistemi informativi

Altro aspetto deficitario è quello economico finanziario poiché accade che lo Stato assegna le risorse nominalmente alla Regione trasferendole però all'INPS, la Regione autorizza con un preventivo di spesa la Cassa Integrazione, ma poi in realtà la spesa viene effettuata e monitorata dall'INPS, il quale dovrebbe certificare all'Assessorato la spesa impegnata e la spesa effettuata. In tale ultimo passaggio l'INPS con la Regione Sicilia incontra forti difficoltà, fornendo i dati solo per grandi numeri senza specificare lavoratore per lavoratore quanto ha erogato.

Emerge tra le altre cose come non vi sia una reale ed effettiva comunicazione tra i sistemi informativi adottati dai diversi soggetti coinvolti nel procedimento. In particolare gli intervistati evidenziano come ad oggi il sistema informativo INPS e del Dipartimento Lavoro (SIL) siano disallineati e con dati caricati in modo disomogeneo.

Si fa presente che sino ad inizio 2010 il Dipartimento Lavoro gestiva il tutto in maniera cartacea per dialogare con l'INPS causando enormi ritardi nella gestione e trasmissione dei dati; l'INPS da parte sua non provvedeva a rendicontare gli importi in tempo riportando grandi ritardi e poca

precisazione soprattutto per quanto riguarda i nominativi dei lavoratori. Oggi invece i due sistemi informativi in qualche modo dialogano, anche se si sta cercando di migliorarne l'allineamento, attraverso il lavoro portato avanti dal tavolo di concertazione tra INPS e Regione Siciliana. Viene evidenziato come sino a tutto il 2010 solo pochi CPI e quasi nessuno Sportello Multifunzionale caricava i dati di propria competenza nel SIL della Regione Siciliana, creando di fatto dei data base diversi per gli stessi soggetti percettori.

Il SIL PLUS, nuovo sistema informativo della Regione Siciliana, dovrebbe costituire l'unico sistema informativo da adottare per Dipartimento Lavoro, UPL, CPI, Sportelli Multifunzionali ed Organismi Formativi per quanto riguarda le politiche del lavoro nei confronti dei percettori degli ammortizzatori sociali, anche se per poterlo adottare sarebbe necessario un adeguato investimento informatico da parte dei soggetti coinvolti ma soprattutto una adeguata formazione nei confronti del personale impegnato in tali attività, che ad oggi non trova risorse finanziarie attivabili in tempi brevi a tal fine.

2. Allegato 1 – Le interviste strutturate e le storytelling

2.1 Storytelling: metodologia e obiettivi

Parallelamente all'indagine effettuata attraverso le interviste strutturate, nell'ambito dell'indagine qualitativa sono state attivate **alcune sessioni di storytelling** con i seguenti obiettivi:

1. Ascoltare le visioni soggettive dei responsabili politici.
2. Verificare alcuni temi ancora poco chiari frutto dell'analisi precedente.
3. Dare l'opportunità ad ogni responsabile di raccontarsi, di individuare le proprie *life skills* utili necessarie alla realizzazioni di alcuni progetti.

Le **sessioni di stoytelling** avranno l'obiettivo di evidenziare tutti quegli elementi e fattori alla base delle decisioni politico-amministrative sui temi del lavoro.

Utilizzando la *metodologia autobiografica*, verranno raccolte le storie che rappresenteranno altrettante visioni soggettive dello stesso ambito di rilevamento (le politiche passive e attive del lavoro) da parte dei responsabili politici e dirigenti.

E' un percorso di ricerca al fine di ricostruire la memoria della "propria storia". Non è un metodo narcisistico che permette di parlare solo di sé, ma permette di ritrovare qualche ricordo in una conversazione con altri. E' un percorso che fa emergere temi significativi della vita privata e professionale.

In definitiva si propone attraverso la ricostruzione di alcuni *frame o trame*:

- di riflettere sulla propria vita politica in qualità di dirigenti e funzioni della Pubblica Amministrazione,
- di potenziare identità e progetti in cui il proprio valore aggiunto è evidente,
- di trovare nella connessione tra passato, presente e futuro possibile, il senso della propria unicità.

L'esperienza, per diventare oggetto di riflessione deve essere narrata, diventare perciò un testo sul quale esercitare il pensiero narrativo, il quale pensiero non delimita, "cristallizza" l'esperienza e l'azione delle risorse individuate.

Le attività previste in questo metodo sono:

- Selezionare le risorse da incontrare;
- Costruire una traccia di domande da cui far partire il racconto autobiografico;
- Studiare il setting della narrazione;
- Ascoltare la risorsa incontrata;
- Riportare testi su alcuni momenti-chiave.

2.1.1 Struttura interviste con interlocutori regionali

Schema Generale dei temi approfonditi nel corso dell'intervista:

1. L'evoluzione della domanda degli ammortizzatori in deroga nella Regione a partire dal febbraio 2009 (dati e settori maggiormente interessati)
2. L'impianto normativo/organizzativo della Regione necessario alla gestione degli ammortizzatori in deroga e degli interventi di politica attiva ad essi collegati:
 - Filosofia complessiva dell'impianto attuale ed evoluzione prevista per il 2011.
 - Criteri ed elementi principali di governo dei processi messi a punto a livello Regionale fino ad ora.
 - Relazioni e processi operativi con i principali interlocutori nella gestione degli ammortizzatori in deroga (INPS, MdL, Province).
 - Politica della Regione riguardo i sistemi informativi del lavoro e la gestione (anche informatica) dei flussi procedurali connessi agli adempimenti.
3. Bilancio delle attività e degli interventi in ambito di politiche attive per i percettori di sostegno al reddito e una eventuale valutazione sulla loro efficacia.
4. Integrazione delle politiche per gli ammortizzatori in deroga con quelle più generali di contrasto alla disoccupazione.
5. Status di eventuali raccordi stabilmente attivi ai sensi dell'Art.19 del DL 185/2008, convertito con modificazioni nella legge n.2/2009 (raccordi con Province e l'INPS, enti di formazione e Enti bilaterali, Centri per l'Impiego pubblici e, in generali, i Servizi per l'Impiego anche privati, le Agenzie per il lavoro e Comitato per il lavoro e l'emersione del sommerso (CLES).

Traccia dell'intervista: schema dettagliato ad uso interno

1) Domande iniziali di sistema:

Può fare una sintesi della situazione occupazionale nella sua regione all'inizio della crisi e come si è evoluta successivamente?

Come è la situazione attuale per quanto riguarda gli ammortizzatori in deroga? Quali sono i dati numerici? Quali le eventuali criticità? Quali i settori maggiormente interessati e i tempi medi?

Anche se la normativa lascia alle parti sociali l'incarico di individuare le tipologie dei percettori la Regione ha avuto un ruolo in questo processo? Se sì quale?

Come sono stati gestiti i rapporti con le parti sociali e che tipo di problemi/opportunità rappresenta per le economie regionali un rapporto stabile tra le parti sociali e le istituzioni regionali? Che intenzioni per il futuro a questo proposito?

E' possibile avere una valutazione complessiva sugli ammortizzatori sociali in deroga nella sua Regione dal punto di vista della loro efficacia?

2) *Impianto organizzativo/gestionale*

L'erogazione delle indennità in deroga e le responsabilità attribuite alle amministrazioni regionali/provinciali hanno reso necessario la costituzione di un impianto normativo/organizzativo per gestire l'erogazione delle indennità e degli interventi di politica attiva ad essi collegati. A questo proposito:

C'è stata una idea organica che ha guidato la sequenza di atti regionali regolatori del processo di gestione degli ammortizzatori in deroga?

Quali sono stati gli atti normativi chiave per la definizione delle strategie regionali?

Quali sono i criteri e gli elementi principali di governance dei processi messi a punto a livello Regionale, quali le difficoltà o i punti critici da un punto di vista gestionale/organizzativo? (cercare di comprendere la struttura organizzativa).

Rispetto agli interlocutori principali con cui ha la Regione ha dei rapporti e raccordi attivi (INPS, MdL, Province) qual è lo stato attuale e quali sono eventuali criticità?

Quali sono, in sintesi i processi e le procedure messe in campo con particolare attenzione agli aspetti di collegamenti informatici, eventuali problemi, punti critici interlocutori, responsabili.

Esistono dei problemi con la DDI? Se si di che tipo?

Che sistema informatico per la gestione degli ammortizzatori in deroga?Viene utilizzato click lavoro? Quali sono i problemi eventualmente connessi con l'utilizzo di questa piattaforma?

2.1.2 **Struttura interviste con Dirigente provinciale, Dirigente CPI**

Ciclo di erogazione delle politiche attive

Accesso del lavoratore al CPI, processo di inserimento in percorsi di politica attiva (nel CPI) erogazione percorso. Documenti chiave (atti regionali che definiscono le caratteristiche del processo e gli strumenti a disposizione dei CPI)

Quali sono i processi e le procedure per la partecipazione dei lavoratori agli interventi di politica attiva, con particolare attenzione a:

- partecipazione dei lavoratori agli interventi e rapporto con CPI.
- procedure previste per la gestione dei lavoratori a partire dal contatto con i CPI (sia gestionali, che amministrative).

- controllo e verifica della partecipazione reale agli interventi, analisi e valutazione dei costi degli interventi, rapporto con Enti realizzatori (es. enti di formazione) .

Esistono discordanze tra applicazione reale e quanto scritto sugli atti normativi?

Bilancio dell'attività fatta fino ad ora, suggerimenti o miglioramenti.

Qual è la logica degli interventi progettati ed erogati in merito alla loro tipologia e quale la valutazione sulla loro efficacia?

Criticità, suggerimenti e ipotesi di miglioramento, impressioni sul gradimento degli utenti, problemi e necessità che emergono dal colloquio con i lavoratori, rapporti e accordi stabili tra CPI e territorio e/o parti sociali.

Rapporti con territorio

Qual è lo stato dei rapporti con il territorio (associazioni di categoria, parti sociali) in merito alla definizione delle politiche occupazionali?

2.1.3 Interlocutori contattati

Regione Campania

Dott. Antonio Oddati – Coordinatore Area 17

Dott. Alberto Acocella – Dirigente Settore Osservatorio mercato del lavoro e dell'occupazione, emigrazione e immigrazione

Avv. Severino Nappi – Assessore regionale al Lavoro

Dott.ssa Anna Maria Bellicosa - Responsabile CPI Telesse (BN)

Dott.ssa Maria Cristina Tari – Responsabile CPI Teano (CE)

Dott. Tanzillo (CPI Casoria – NA)

Regione Puglia

Dott.ssa Elena Gentile - Assessore regionale Welfare e Lavoro

Dott.ssa Luisa Anna Fiore - Dirigente regionale delle Politiche per il lavoro

Dott.ssa Alessandra Panaria - Dirigente del Servizio Mercato del Lavoro e Formazione professionale Provincia di Brindisi

Dott.ssa Adriana Margiotta - Uff. Politiche del Lavoro Provincia di Lecce

Dott. Giovanni Ramires - Responsabile CPI Brindisi

Dott. Mauro Panzera - Responsabile CPI Lecce

Slg.Valle - Operatore amministrativo CPI Lecce

Slg. Cazzato - Operatore amministrativo CPI Lecce

Regione Calabria

Dott. Giuseppe Mancini – Funzionario regionale responsabile degli ammortizzatori in deroga

Dott.ssa Concetta Digesu - Dirigente regionale vicario Direttore Generale Lavoro

Raffaele Bennardo - Responsabile mercato del lavoro provincia di Cosenza

Eugenio Sorrentino - Responsabile CPI Vibo Valentia

Angelina Astorino - Responsabile CPI Lamezia Terme

Regione Sicilia

Dott.ssa Alessandra Russo - Direttore del Dipartimento Lavoro della Regione Siciliana

Dott. Ludovico Albert – Direttore Dipartimento Istruzione e Formazione Professionale della Regione Siciliana

Dott.ssa Maria Letizia Di Liberti – Direttore Agenzia per l'Impiego Regione Siciliana

Dott.ssa Francesca Garoffolo – Responsabile Servizio Uff. Provinciale del Lavoro di Palermo

Organizzazioni Sindacali, di Categoria

Stefano Tiniola, Responsabile Nazionale Mercato del Lavoro CNA

Vittorio Carpelengo, Dirigente Ente Bilaterale Artigianato Puglia

Salvatore Laterra, Dirigente Ente Bilaterale Artigianato Sicilia

Marco Massera, Ufficio studi Uil – Responsabile Nazionale Enti Bilaterali

Fulvio Bartolo – Responsabile Mercato Lavoro Campania Uil

Gianni Porta – Responsabile Mercato Lavoro Puglia Uil

ClicLavoro

Davide Garbo

Daniele Ceccoli